牡丹晚报

2022年4月20日
星期三

责任编辑:婉华
美术编辑:宋萍
电话:5969581
E-mail:zehmdwb@sina.com

# 菏泽保险

"菏泽保险"微信公众号

凸显便捷性和人性化服务特色

## 太平人寿智能服务筑牢防疫线

自今年2月下旬以来,全国多地接连遭受到疫情反复的影响,作为央企成员单位,太平人寿全力践行人民至上的服务思想,联合太平金运提前部署,以覆盖服务全流程的线上智能服务,确保客户各项保全、理赔业务办理需求不受影响,在疫情防控的特殊时期更好地服务大众,为客户筑牢"防疫线"。其中视频保全服务,能够打破业务办理的空间局限性,有效服务出行困难、运用智能技术困难的老年人及特殊人群,在这段被疫情阻隔的特殊日子里,更凸显其便捷性和人性化服务特色。

家住上海的杜女士在这场因为疫情的"倒春寒"里,感受到了太平人寿科技服务带来的融融暖意。杜女士急需办理投保人变更业务,而上海近期疫情防控形势严峻,自己居家隔离,线下营业网点已经暂时关闭,如何办理这项业务让杜女士犯起了愁。

为客户服务的代理人了解这一情况后,为客户联系了公司服务人员,协助客户通过手机端进行人脸识别和资料上传等操作。通过视频保全服务,杜女士在线上顺利完成了投保人变更,最终缴费成功,避免了保单失效给自己造成不必要的损失。为表谢意,杜女士特意致电95589对工作人员的服务提出表扬,"太平人寿的服务太棒了,这么高科技又暖心的服务可帮了我的大忙了!"

近日,河北的王先生拨打95589,焦急地讲述了自己遇到的难题。原来他因工作原因曾去外地出差,返回后配合当地疫情防控工作,居家隔离无法外出,但又急需办理保单贷款业务,手机自助却不会操作。

在了解客户需求后,太平人寿的服务人员一边安抚客户,一边引导客户通过视频保全方式贷款。在工作人员协助下,王先生顺利完成了人脸识别、证件上传等环节,仅仅几分钟后就成功办理了保单贷款,解了燃眉之急。惊喜之余,王先生也对太平人寿的服务连连称赞,"你们公司的服务太赞了,真正的足不出户办理业务,太感谢你们了!"

各地疫情多点散发,无接触式的线上智能服务重要性更加凸显,2022年一季度,太平人寿视频保全服务人次超9000人,视频保全服务环比增长60%。

面对疫情,坚持"客户至上"的太平人寿始终全力保障线上服务渠道通畅。目前疫情防控仍在关键时期,太平人寿特别提示,居家隔离期间,客户可通过中国太平95589微信公众号、太平通App等线上平台自助办理保全业务。对于线上平台无法办理的保全项目,客户可联系太平人寿服务人员,通过E掌柜远程受理客户保全需求,也可通过远程视频方式受理。理赔方面,客户可通过95589热线、中国太平95589微信公众号、中国太平官网(网上营业厅)进行理赔报案,并可以实时查询业务办理进度。

通讯员 **赵 倩**

中国人寿保险股份有限公司:

## 持续为客户提供快捷的理赔服务

**本报讯**(通讯员 **卢立同**) 近段时间,全国疫情多点散发,上海、吉林疫情防控形势复杂严峻。面对疫情,中国人寿保险股份有限公司(以下简称"中国人寿寿险公司")坚持"以人民为中心",第一时间启动应急预案,持续为客户提供快捷、温暖的理赔服务。

把服务搬到线上,7×24小时不停歇,为保障持续为客户提供快捷、温暖的理赔服务,中国人寿寿险公司积极运用线上化、智能化、数字化服务手段,为客户提供7×24小时线上理赔服务。客户通过"中国人寿保险股份有限公司"微信服务号、寿险App或销售人员线上代办等渠道,随时随地、足不出户申请理赔。

破除"数字鸿沟",让老年客群享受便捷服务。今年初,中国人寿寿险公司制定了《2022年新冠肺炎疫情期间核保核赔条线应急服务方案》,推出主动开展出险客户排查、妥善做好特殊情形理赔服务通知、简化理赔申请资料、指定专人服务跟进等服务举措,全力保障疫情期间理赔服务"不减速""不间断"。

面对严峻的疫情防控形势,中国人寿寿险公司将全心全意为客户服务融入工作的每一处细节。急客户所急,想客户所想,为客户提供贴心、温暖的理赔服务,让智能技术不再成为摆在老年群体面前的一道"数字鸿沟",使老年客户群体能够切身体会到理赔服务的方便与快捷,云上办公,不见面的服务依然快捷、高效。

疫情期间,中国人寿寿险公司搭建了居家高效办公的线上服务模式。理赔人员、调查人员通过"云桌面""线上面见"等智能化办公场景作业,在疫情防控的特殊时期使理赔服务效率不受影响,展现了中国人寿寿险公司快捷、温暖的理赔服务品牌。

华夏保险菏泽中支:

## 快速理赔,情暖客户

**本报讯**(通讯员 **李海建**) 4月8日,华夏保险客户谢先生致电菏泽中支理赔人员,以表达对华夏保险快速理赔的感激之情。

据了解,谢先生经朋友介绍,于2021年1月在华夏保险定陶支公司为自己购买了华夏常青树(旗舰增强版)重大疾病保险,保额23万元,并附加华夏附加医保通(旗舰增强版)医疗保险。天有不测风云,2022年2月,谢先生因身体不适到医院进行治疗,诊断为平滑肌肉瘤。谢先生在入院后拨打该公司客服热线95300理赔报案。接到报案后,华夏保险菏泽中支理赔人员第一时间联系客户,并告知理赔所需资料。出院后,谢先生于3月28日上交理赔资料。经过该公司理赔专员审核并调查走访确认谢先生罹患的为恶性肿瘤,于4月6日将理赔款23万元整汇入谢先生银行账户,并豁免后期保费16.6万余元,同时报销住院医疗费用3376.87元。

谢先生非常感谢华夏保险公司的理赔服务,并表示一场疾病不但没有压垮这个家庭,而且让谢先生重新对生活充满了希望,感谢华夏保险公司的理赔和关爱,特意致电理赔人员表达对该公司的感谢。

华夏保险菏泽中支秉承"为人民服务"的企业宗旨,践行"客户利益至上"的核心价值观,提升客户理赔满意度,为更多的家庭送去保险关爱和保障。

## 华夏人寿菏泽中支开展全民国家安全教育日宣传活动

**本报讯**(通讯员 **李海建**) 今年4月15日是我国第七个全民国家安全教育日,为切实推动国家安全宣传教育工作深入开展,增强全民反恐意识,近日,华夏人寿菏泽中支开展以"树牢总体国家安全观、感悟新时代国家安全成就"为主题的宣传活动。

4月1日起,在客户服务大厅循环播放反恐视频,张贴"反恐防暴,人人有责"宣传条幅,通过现场会议、H5、手机报、微信等采用线上互动、线下联动的宣传方式,观看反恐防暴安全教育法治视频,宣传国家安全知识,树立反恐防暴安全教育理念,提高用法、守法的自觉性,全面开展全民国家安全教育日宣传活动。

下一步,华夏人寿菏泽中支将持续开展国家安全教育宣传活动,通过多渠道、多形式宣传,并运用新媒体的影响力多方位宣传,为维护国家安全、共筑网络安全防线贡献力量。

## 新华保险山东分公司召开季度经营分析会

**本报讯**(通讯员 **邵丹**) 4月14日,新华保险山东分公司在济南召开"党建融合、高质量发展"季度经营分析会。分公司党委书记、总经理刘崇松作重要讲话。

刘崇松在讲话中说,新华保险山东分公司一季度保费达成基本符合预期,在危机中孕育着生机,品质指标有惊无险,费用压力不容乐观。下阶段公司经营,要精准规划,要敢突破、动脑筋、出思路。

在品质管理上,该公司始终坚守合规经营,不断规范后援管理,持续提升业务品质和工作质效。在风险防范上,该公司将党建融入经营管理,嵌入规范建设,严守合规经营底线,打造规范品牌建设。

中国人寿 CHINA LIFE 相知多年 值得托付

NCI 新华保险 关爱人生每一天

中国太平 CHINA TAIPING

華夏保險 HUA INSURANCE 华夏人寿保险股份有限公司 菏泽中心支公司

保险消费维权热线 13001790136